

10.17951/j.2017.30.4.75

---

ANNALES  
UNIVERSITATIS MARIAE CURIE-SKŁODOWSKA  
LUBLIN – POLONIA

VOL. XXX, 4

SECTIO J

2017

---

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Wydział Pedagogiki i Psychologii

MARTA CZECHOWSKA-BIELUGA

mbieluga@hektor.umcs.lublin.pl

---

*Inicjowanie zmian w diadzie pracownik socjalny – klient*

---

Initiating Changes in the Social Worker – Customer Diad

## STRESZCZENIE

Pracownik socjalny jest przygotowywany do profesjonalnego wprowadzania zmian w rodzinach doświadczających problemów, z którymi same nie mogą sobie poradzić. Podnoszenie poziomu jego kompetencji zawodowych w tym zakresie odbywa się zarówno podczas edukacji przygotowującej go do pracy, jak i w trakcie obowiązkowego doskonalenia zawodowego. Jako inicjator zmian w rodzinie, może zwiększać szanse życiowe jej członków, a tym samym sprzyjać poprawie jakości ich życia. W jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej pracownicy muszą radzić sobie z dynamicznymi i intensywnymi zmianami. Ważny w ich profilu zawodowym jest zatem sposób postrzegania zmian oraz gotowość do radzenia sobie z nimi. Prezentowane analizy pozwalają określić stopień gotowości do zmiany wśród pracowników socjalnych oraz wspieranych przez nich członków rodzin, a także dokonać porównania jej poziomu w wyróżnionych grupach. Okazało się, że występują istotne różnice w zakresie trzech spośród siedmiu analizowanych cech, aczkolwiek w obu badanych grupach przeważają osoby o wynikach niskich.

**Słowa kluczowe:** pracownik socjalny; zmiana

## WPROWADZENIE

W procesie pomocy socjalnej decydująca jest relacja pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem, będąc pierwotną nawet w stosunku do stosowanych metod. Dzięki profesjonalnej relacji możliwy jest dobór form pracy adekwatny do potrzeb klienta (Łuczyńska 2012, s. 19). Nawiązanie profesjonalnej relacji z osobą lub rodziną wspomaganą jest zatem podstawowym elementem procesu pomocowego, a jednocześnie warunkuje skuteczność podejmowanych działań. Charakter relacji jest jednym z kluczowych czynników wsparcia rozumianego w kontekście

sprzyjania zmianie – stanowi fundament procesu pracy socjalnej niezależnie od podejścia teoretycznego, będącego podstawą działania interwencyjnego (Kadela, Kowalczyk 2014, s. 12–13).

W większości przypadków „celem pracy socjalnej jest wywołanie zmiany – pracownicy socjalni wspierają osoby lub rodziny w procesie wprowadzania zmian w ich życiu lub ułatwiają dostęp do usług, które te zmiany umożliwiają” (Kadela, Kowalczyk 2014, s. 16). W codziennej działalności pracownik socjalny ma do czynienia z osobami przejawiającymi bierność i niechęć, których sposób funkcjonowania, pomimo zaproponowanych form wsparcia, z trudem ulega zmianie (Kadela, Kowalczyk 2014, s. 16). Umiejętność tworzenia relacji łączącej pracownika socjalnego z klientem lub rodziną odgrywa kluczową rolę w pomocy, w konstruowaniu motywacji wewnętrznej, na której bazuje proces zmiany. Do grupy czynników warunkujących zmianę należą: chęć, gotowość i zdolność osoby do zmiany (Miller, Rollnick 2010, s. 8–16).

W eksploracjach teoretycznych i empirycznych ostatniego dziesięciolecia szeroko rozumiana zmiana była weryfikowana m.in. jako fundament pomocy socjalnej (Kadela, Kowalczyk 2014, s. 16–19), identyfikowano ją w kontekście barier i wyzwań w pracy socjalnej z rodziną ryzyka (Kantowicz 2014, s. 112–118) oraz diagnozowano w perspektywie zarządzającego procesem zmiany, czyli pracownika socjalnego (Kowalczyk, Kowalczyk, Karczewska 2014). Jednakże identyfikacja relacji pomiędzy osobą pomagającą w procesie zmiany a osobą wspomaganą w kontekście ich gotowości do zmian nie stanowiła jak dotąd pogłębionych refleksji badaczy z zakresu pracy socjalnej.

#### ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE BADAŃ WŁASNYCH

Celem badań była weryfikacja różnic pomiędzy pracownikami socjalnymi a wspieranymi przez nich klientami pomocy społecznej w zakresie gotowości do zmian.

Badaniem objęto 97 pracowników socjalnych<sup>1</sup> oraz 33 korzystających z ich usług klientów z województwa lubelskiego. Badania zostały przeprowadzone od kwietnia do czerwca 2017 r. Zastosowano Kwestionariusz Gotowości do Zmiany autorstwa Kriegel i Brandt (za: Paszkowska-Rogacz, Tarkowska 2004, s. 209–215) w tłumaczeniu A. Paszkowskiej-Rogacz, pozwalający na zdiagnozowanie silnych i słabych stron badanych osób.

Kwestionariusz zawiera 35 pytań, na które badany odpowiada za pomocą sześciostopniowej skali, co pozwala na rozpoznanie siedmiu następujących cech: pomysłowość, optymizm, podejmowanie ryzyka, napęd, zdolność adaptacyj-

<sup>1</sup> W artykule w odniesieniu do pracowników socjalnych jest używane oznaczenie P, a w przypadku klientów pomocy społecznej – K.

na, pewność siebie oraz tolerancja na niepewność. Pomysłowość jest rozumiana jako zdolność do wykorzystania każdej okazji do realizacji własnych celów oraz jako umiejętność zrobienia „czegoś z niczego” (Paszowska-Rogacz, Tarkowska 2004, s. 209–215).

Kolejna z cech – Optymizm – koreluje z gotowością do podejmowania zmian. Osoby o wysokim natężeniu tej cechy wyróżnia pozytywna, a nawet entuzjastyczna postawa wobec nowości. Osoby o silnie zarysowanej następnej właściwości – Podejmowanie ryzyka (śmiałość) – postrzegają życie jako przygodę. Właściwy jest im nieustający ruch i niepokój, nie są zwolennikami poczucia bezpieczeństwa i stagnacji. Z kolei Pasja stanowi rodzaj potencjału, który wzmacnia wszystkie inne cechy. Osoby o jej wysokim natężeniu rzadziej ulegają zmęczeniu, aczkolwiek bardzo wysoki wynik może być związany z nieuzasadnionym uporem oraz może sprzyjać szybkiemu wypaleniu zawodowemu (Paszowska-Rogacz, Tarkowska 2004, s. 209–215).

Zdolność adaptacyjna to cecha, która zawiera w sobie dwa komponenty: elastyczność umożliwiającą łatwe przystosowanie do zmieniających się wymagań otoczenia oraz odporność, dzięki której ludzie nie załamują się niepowodzeniami, a raczej uczą się dzięki błędom. Przedostatnia z cech, analizowana za pomocą skali Pewność siebie, cechuje osoby mające zaufanie do własnych zdolności i możliwości, a ostatnia cecha – Tolerancja na niepewność – jest właściwa osobom, które wierzą, że nic nie jest pewne (Paszowska-Rogacz, Tarkowska 2004, s. 209–215; por. Czechowska-Bieluga 2017).

#### CHARAKTERYSTYKA OSÓB BADANYCH

Badani zostali dobrani pod względem wieku i płci. Średnia wśród pracowników socjalnych wynosiła 38,02 lat, a wśród ich klientów – 37,61 lat. W obu grupach przeważały kobiety (P – 87,38%, K – 78,79%). Staż pracy badanych pracowników socjalnych najrzadziej wynosił do 1 roku (5,83%), nieco dłuższym okresem zatrudnienia cechowało się 15,53% badanych, a powyżej 15 lat przepracowało 32,04%. Najczęściej respondenci legitymowali się stażem wynoszącym między 5 a 15 lat (46,60%).

Badani pracownicy socjalni pochodzili głównie z miasta liczącego od 10 do 100 tys. mieszkańców (45,10%), a nieznacznie rzadziej ze wsi (42,16%). Z kolei badani klienci to najczęściej mieszkańcy wsi (63,64%). Średniej wielkości miasto jako miejsce zamieszkania wskazało 44,12% pracowników socjalnych i 21,21% badanych klientów. Ponad co trzeci badany pracownik (37,25%) i 66,67% ich klientów to mieszkańcy wsi. Szczegółowe dane zostały zamieszczone w tab. 1.

Tab. 1. Miejsce pochodzenia i zamieszkania badanych

Rodzaj miejscowości	Miejsce pochodzenia				Miejsce zamieszkania			
	P		K		P		K	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Miasto powyżej 100 tys.	3	2,94	4	12,12	9	8,82	2	6,06
Miasto 10–100 tys.	46	45,10	4	12,12	45	44,12	7	21,21
Miasto poniżej 10 tys.	10	9,80	4	12,12	10	9,80	2	6,06
Wieś	43	42,16	21	63,64	43	37,25	22	66,67
Razem	102	100,00	33	100,00	102	100,00	33	100,00

Źródło: wyniki badań własnych.

Najczęściej badani – zarówno w grupie pracowników socjalnych, jak i klientów – to osoby zamężne/żonate, choć w drugiej grupie co czwarta osoba pozostaje w wolnym związku (24,24%). Niewiele ponad co dziesiąta osoba jest stanu wolnego (P – 11,65%, K – 12,12%). Szczegółowe dane dotyczące stanu cywilnego znajdują się w tab. 2.

Tab. 2. Stan cywilny badanych

Stan cywilny	P		K	
	N	%	N	%
Zamężna/żonaty	77	74,76	15	45,45
Wolny związek	7	6,80	8	24,24
Wdowa/wdowiec	0	0,00	2	6,06
Rozwódka/rozводnik	4	3,88	2	6,06
W separacji	3	2,91	2	6,06
Wolny/wolna	12	11,65	4	12,12
Razem	103	100,00	33	100,00

Źródło: wyniki badań własnych.

Dochody badanych pracowników socjalnych były wyższe niż uposażenie ich klientów. Pracownicy socjalni najczęściej deklarowali ich wysokość mieszczącą się w granicach 1500–2000 zł (37,86%), a klienci pomocy społecznej wskazywali na przedział 500–1000 zł (27,27%). Najrzadziej z kolei pracownicy socjalni deklarowali najniższy dochód (1,94%), natomiast ich klienci wskazywali najwyższy jego próg. Szczegółowe dane dotyczące wysokości dochodu są w tab. 3.

Podsumowując, średnia wieku wśród pracowników socjalnych wynosiła 38,02, a wśród ich klientów – 37,61. W obu grupach przeważały kobiety wolne i zamężne, przy czym mniej korzystną sytuacją materialną charakteryzowali się klienci pomocy, co odzwierciedla tendencje w populacji generalnej obu badanych grup.

Tab. 3. Dochody badanych

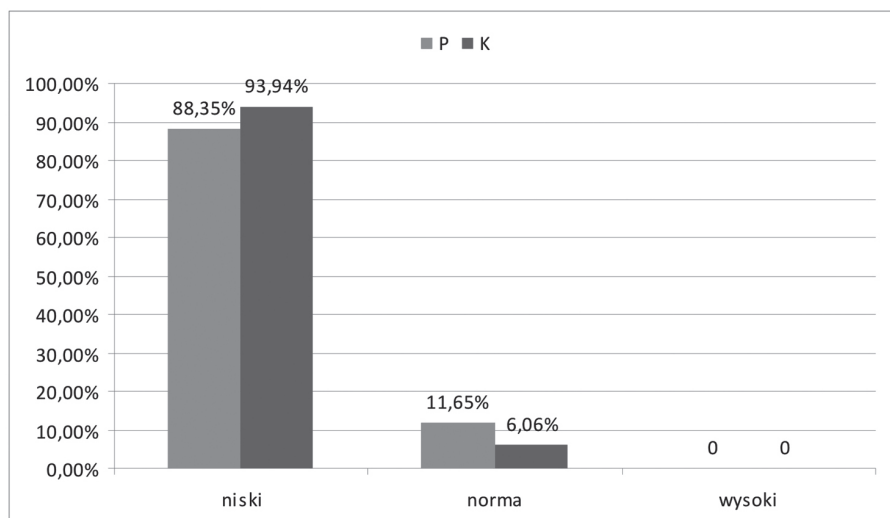
Dochody	P		K	
	N	%	N	%
Powyżej 2000 zł	17	16,50	4	12,12
1500–2000 zł	39	37,86	7	21,21
1000–1500 zł	26	25,24	6	18,18
500–1000 zł	19	18,45	9	27,27
Do 500 zł	2	1,94	7	21,21
Razem	103	100,00	33	100,00

Źródło: wyniki badań własnych.

#### GOTOWOŚĆ DO ZMIAN – WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Gotowość do zmian analizowano w odniesieniu do następujących cech: pomysłowość, optymizm, podejmowanie ryzyka, napęd, zdolność adaptacyjna oraz pewność siebie i tolerancja na niepewność.

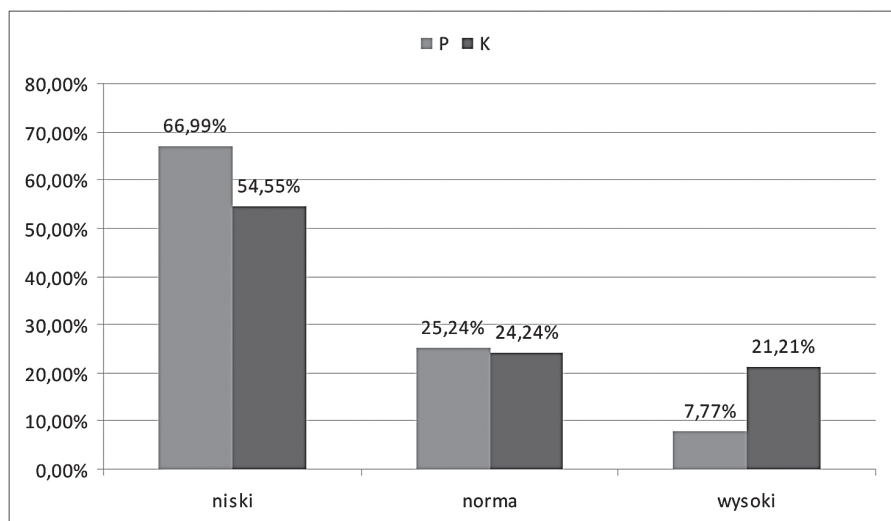
Pierwszą z cech sprawdzono za pomocą skali Podejmowanie ryzyka. Okazuje się, że zarówno w jednej, jak i drugiej grupie zdecydowanie przeważają wyniki niskie. Oznacza to, że badani nie są skłonni do podejmowania ryzyka, nie lubią wyzwań, lecz preferują działania powtarzalne i rutynowe. Najczęściej nie są inicjatorami zmian i nie działają efektywnie w aktywizującym środowisku. Co ważne, żadnego z badanych nie cechowało wysokie nasilenie analizowanej cechy. Szczegółowe dane zostały zaprezentowane na rys. 1.



Rys. 1. Podejmowanie ryzyka – porównanie danych z obu grup

Źródło: opracowanie własne.

Nieco bardziej optymistycznie prezentują się wyniki w skali Pewność siebie. Wprawdzie większość osób cechuje się niskim poziomem analizowanej cechy (P – 66,99%, K – 54,55%), ale 7,77% pracowników socjalnych i 21,21% klientów to reprezentanci wysokiego poziomu natężenia poczucia własnej wartości. Wysoki wynik w tej skali cechuje osoby przekonane, że panują nad własnym życiem. Wyniki badań wskazują, że takie osoby stanowiły mniejszość w obu grupach. W sytuacji braku możliwości zmiany otaczającej ich rzeczywistości co czwarty badany z jednej i drugiej grupy (P – 25,24%, K – 24,24%) dąży do przeciętnego jej wykorzystania, na co wskazują ich wyniki mieszczące się w normie. Jedynie co piąty klient pomocy społecznej (21,21%) i tylko 7,77% pracowników wierzy, że bez porażek nie można osiągnąć mistrzostwa, a więc uczą się na błędach. Szczegółowe dane zostały zaprezentowane na rys. 2.

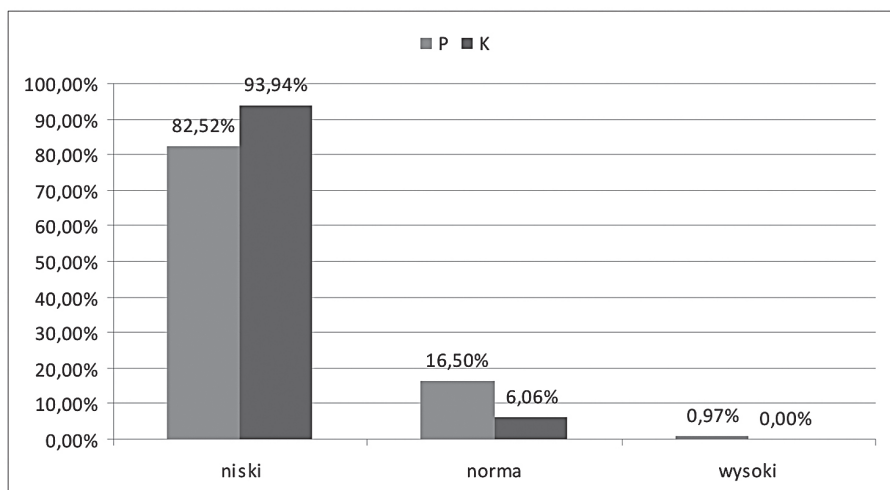


Rys. 2. Pewność siebie – porównanie danych z obu grup

Źródło: opracowanie własne.

Elastyczność pozwala jednostce uniknąć rozczarowań i frustracji, w razie konieczności może zmieniać plany, uwzględniając wcześniej przygotowane opcje. Niestety, badania wykazały, że zdecydowana większość pracowników socjalnych (82,52%) i ich klientów (93,94%) cechuje się niskim poziomem zdolności adaptacyjnych, a zatem brakiem elastyczności. Jedynie 16,50% pracowników socjalnych i 6,06% wspieranych przez nich klientów osiągnęło wyniki w normie, co świadczy o możliwości stawiania sobie przez nich realistycznych celów i o takiej odporności, która przyczynia się do nieprzywiązywania nadmiernej wagi do wła-

snego statusu i pełnionych funkcji. Wyniki świadczące o wysokim poziomie w zakresie zdolności adaptacyjnych osiągnęły śladowe odsetki osób badanych. Osoby te częściej żyją przeszłością niż dniem dzisiejszym i przyszłością. Szczegółowe dane ukazuje rys. 3.

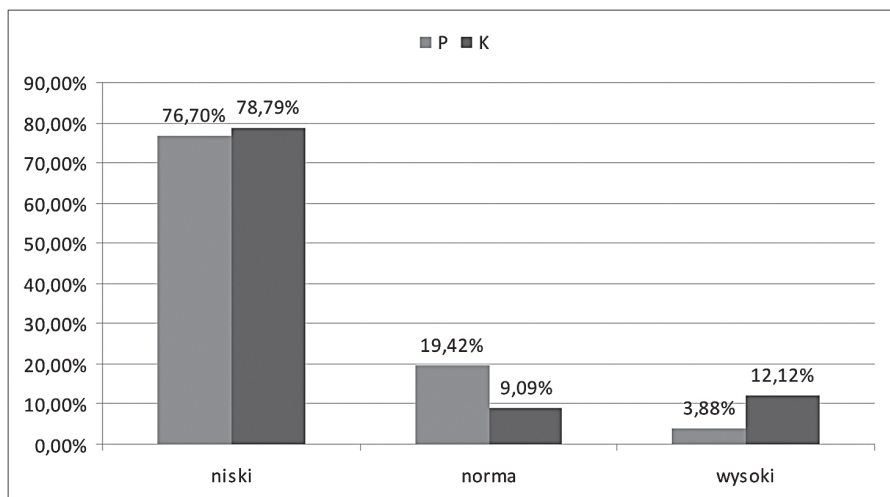


Rys. 3. Zdolności adaptacyjne – porównanie danych z obu grup

Źródło: opracowanie własne.

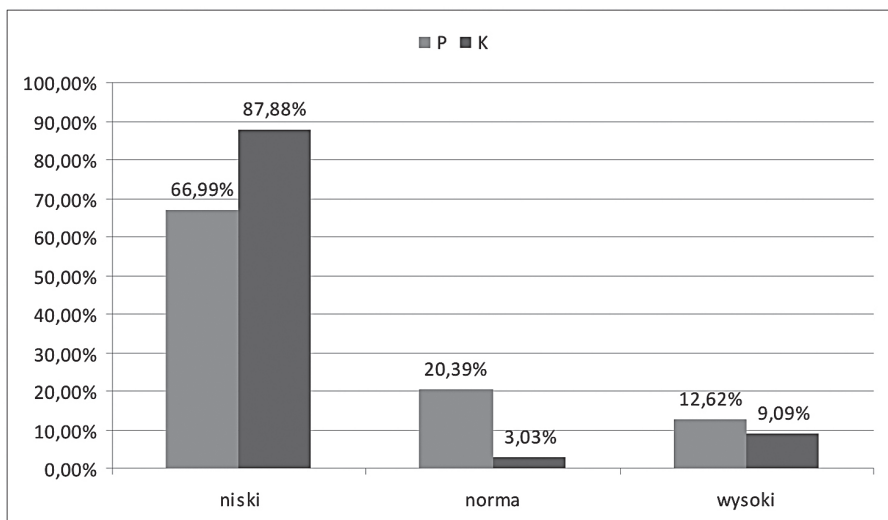
Większość badanych charakteryzuje się także niskim poziomem w skali Napęd. Pracownicy socjalni reprezentują również przeciętne (19,42%) i wysokie (3,88%) natężenie w prezentowanej skali, co oznacza, że wykonując trudne zadania z pasją, są pełne energii i odczuwają częściej entuzjazm niż lęk, choć odsetek tych osób jest niewielki. Podobne tendencje wykazuje co dziesiąty klient pomocy społecznej, osiągając poziom w zakresie normy (9,09%) i nieznacznie częściej poziom wysoki (12,12%). Szczegółowe dane zostały wskazane na rys. 4.

W odniesieniu do kolejnej cechy, czyli optymizmu, okazało się, że pomimo przewagi osób o wynikach niskich, relatywnie często pojawiają się wśród badanych osoby, których wyniki mieszczą się w normie lub w zakresie wyników wysokich. Co piąty badany pracownik socjalny (20,39%) i 3,03% ich klientów osiągnęło wyniki lokujące ich w normie. Porównywalne grupy badanych (P – 12,62%, K – 9,09%) to reprezentanci wyników wysokich. Oznacza to, że jedynie co dziesiąty badany klient i nieznacznie więcej pracowników socjalnych to osoby, które nie koncentrują się na utrudnieniach, dostrzegając różnorodne możliwości. Ponadto wierzą, że upływ czasu jest dla nich korzystny i podobnie interpretują rzeczywistość. Szczegółowe dane zostały zaprezentowane na rys. 5.



Rys. 4. Napęd – porównanie danych z obu grup

Źródło: opracowanie własne.



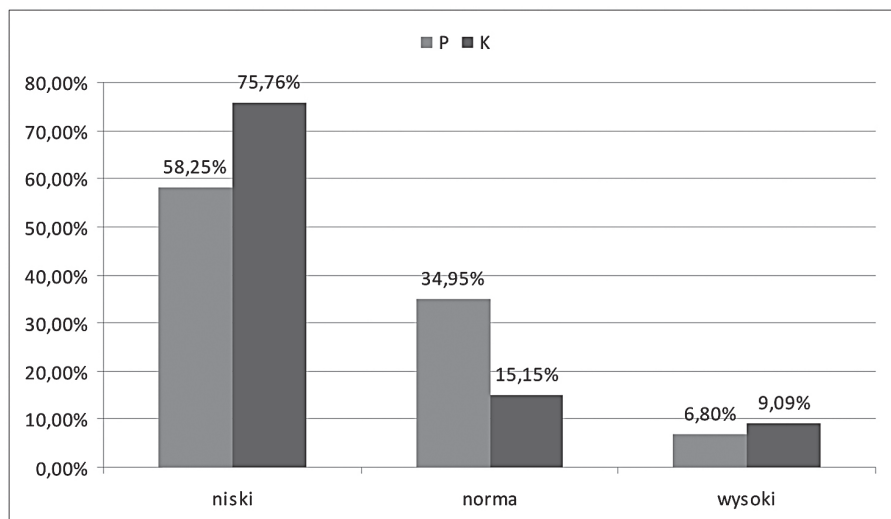
Rys. 5. Optymizm – porównanie danych z obu grup

Źródło: opracowanie własne.

W zakresie kolejnej cechy, jaką jest tolerancja na niepewność, należy wskazać, że zdecydowana większość badanych przejawia niski jej poziom (P – 95,15%, K – 87,88%). Świadczy to o braku pomysłowości, niskiej sprawności docierania do odpowiednich źródeł i zasobów zapewniających możliwość realizowania swoich planów. Badani ci nie wierzą, że problemy są możliwe do rozwiązania, a trud-



ności nie stanowią dla nich wartości samej w sobie czy wyzwania. Jedynie co dziesiąty badany klient (9,09%) i tylko 4,85% pracowników socjalnych potrafi dostrzec różnorodne taktyki działania, a do stereotypowych kwestii podchodzą w sposób twórczy, na co wskazuje natężenie analizowanej cechy mieszczące się w granicach normy. Szczegółowe dane znajdują się na rys. 6.



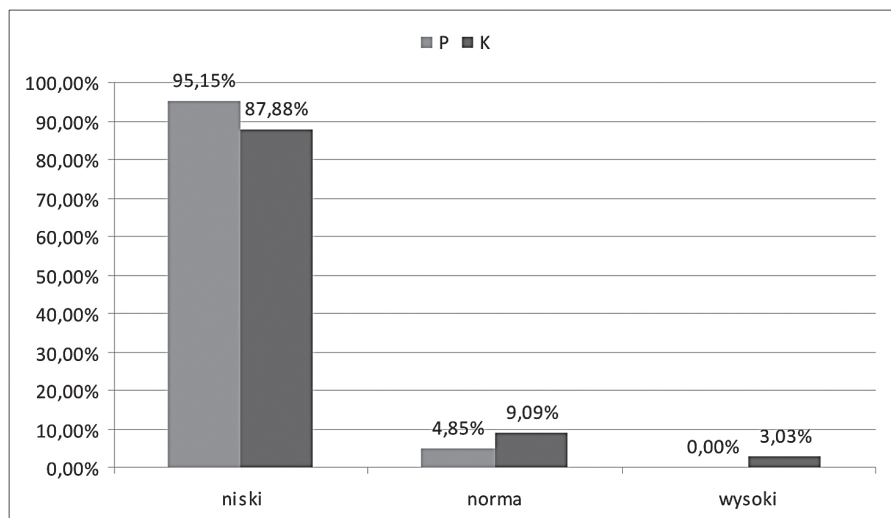
Rys. 6. Pomysłowość – porównanie danych z obu grup

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość badanych osiągnęła także niskie wyniki w skali Tolerancja na niepewność. Oznacza to, że 95,15% badanych pracowników socjalnych i 87,88% ich klientów brakuje cierpliwości. Oceniają oni pochopnie, choć nie oczekują szybkich i prostych rozwiązań. Ponadto osoby te uważają, że nie mogą zostać zaskoczone podczas realizacji planów. Szczegółowe dane zostały zaprezentowane na rys. 7.

Badani pracownicy socjalni nie różnią się w sposób istotny od klientów pomocy społecznej w zakresie gotowości do zmian. Jednakże pomiędzy porównywanymi grupami odnotowano istotną statystycznie różnicę w wynikach zdolności adaptacyjnej ( $Z=2,580$ ,  $p=0,009$ ). Na podstawie statystyk opisowych można stwierdzić, że badani pracownicy socjalni cechują się wyższymi wynikami w tej skali (średnia w tej grupie to  $M=17,63$ ) niż badani klienci ( $M=15,45$ ).

Podobnie jest w przypadku skali Optymizm ( $Z=2,278$ ,  $p=0,023$ ) i Pomysłowość ( $Z=2,224$ ,  $p=0,026$ ). Wyższymi wynikami cechuje się grupa pracowników socjalnych. W przypadku pozostałych skal nie odnotowano różnic istotnych statystycznie. W skali Pewność siebie, Pasja oraz Tolerancja na niepewność wyższe



Rys. 7. Tolerancja na niepewność – porównanie danych z obu grup

Źródło: opracowanie własne.

wyniki uzyskali klienci pomocy społecznej, choć różnice te nie były istotne statystycznie.

Analizując wyniki skal w poszczególnych grupach, okazuje się, że pracownicy socjalni osiągnęli najwyższe wyniki w skali Pomysłowość, a najniższe – w skali Tolerancja na niepewność. Z kolei badani klienci w najmniejszym stopniu są zdolni do podejmowania ryzyka, a w największym są pewni siebie.

Tab. 4. Gotowość do zmian – porównanie badanych grup

Zmienna	P		K	
	M*	SD	M	SD
Gotowość ogółem (suma)	124,32	17,433	120,061	16,317
Gotowość ogółem (średnia skal)	17,76	2,490	17,150	2,331
Podejmowanie ryzyka	15,76	4,613	14,180	5,199
Pewność siebie	19,37	5,423	21,390	5,244
Zdolność adaptacyjna	17,63	4,667	15,450	4,086
Napęd (pasja)	17,81	4,984	18,390	5,465
Optymizm	19,67	5,366	17,150	5,948
Pomysłowość	20,71	4,304	18,690	5,626
Tolerancja na niepewność	13,38	4,931	14,790	5,993

\*W każdej skali wyniki mogą przyjmować wartości od 5 do 30 punktów.

Źródło: wyniki badań własnych.

Tab. 5. Gotowość do zmian – porównanie badanych grup z wykorzystaniem testu U Manna-Whitneya

Zmienna	Test U Manna-Whitneya				
	P Suma rang	K Suma rang	U	Z	p
Gotowość ogółem (suma)	7336,0	1980,0	1419,0	1,422	0,155
Gotowość ogółem (średnia skal)	7336,0	1980,0	1419,0	1,422	0,155
Podejmowanie ryzyka	7336,0	1980,0	1419,0	1,427	0,154
Pewność siebie	6708,5	2607,5	1352,5	-1,764	0,078
Zdolność adaptacyjna	7562,5	1753,5	1192,5	2,580	0,009*
Napęd (pasja)	7033,0	2283,0	1677,0	-0,112	0,911
Optymizm	7503,5	1812,5	1251,5	2,278	0,023*
Pomysłowość	7492,0	1824,0	1263,0	2,224	0,026*
Tolerancja na niepewność	6830,5	2485,5	1474,5	-1,143	0,253

\* poziom istotny statystycznie

Źródło: wyniki badań własnych.

## ZAKOŃCZENIE

Praca socjalna z rodzinami napotyka na wiele barier, z których część tkwi w postawach pracowników socjalnych (Kantowicz 2014, s. 112), ale są one również związane z zachowaniami samych klientów (Krasiejko 2012). Do mankamentów funkcjonowania systemu wsparcia na rzecz rodzin zalicza się także brak instrumentów motywowania rodzin dysfunkcyjnych do pozytywnych zmian postaw (Kantowicz 2013, s. 133–134). Jednym z założeń wyjaśniających tak niski poziom gotowości badanych do zmian może być teza, że cecha ta może zależeć od charakteru samych zmian (Paszowska-Rogacz, Tarkowska 2004, s. 209–215). Zmiany, których doświadczają klienci pomocy społecznej, należą do wyjątkowo trudnych, często przez wiele lat nie potrafią oni sobie z nimi poradzić nawet przy wsparciu zespołu profesjonalistów.

Wyniki badań wskazujące na dominujący niski poziom gotowości do zmian w zakresie wszystkich analizowanych cech wśród pracowników socjalnych i porównywalnie niski w grupie badanych klientów uwiadcniają potrzebę podjęcia działań wpływających na stymulowanie tej cechy w obu badanych grupach. Dane te nabierają znaczenia w kontekście szczególnego rodzaju działań pomocowych podejmowanych przez pracowników socjalnych, które warunkowane są właśnie poziomem gotowości do zmiany (Miller, Rollnick 2010, s. 8–16).

Inicjowanie pozytywnych zmian w diadzie pracownik socjalny – klient wydaje się możliwe dzięki superwizji. Jest ona postrzegana jako okazja do rozwoju osobistego i refleksji ukierunkowanej właśnie na zmianę (Leśniak-Berek 2016,

s. 199). Wielu badaczy jednoznacznie pozytywnie postrzega założenia superwizji i być może niewielka liczba praktykujących ją ośrodków stanowi jedną z przyczyn tak niskiej gotowości badanych pracowników socjalnych do zmian.

#### BIBLIOGRAFIA

- Czechowska-Bieluga M. (2017), *Gotowość do zmian życiowych – propozycja warsztatu metodologicznego*, „Edukacja – Technika – Informatyka”, nr 1.
- Kadela K., Kowalczyk J. (2014), *Standardy pracy socjalnej*, Warszawa: Wrzos.
- Kantowicz E. (2013), *Pedagogika (w) pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo UWM.
- Kantowicz E. (2014), *Praca socjalna z rodziną ryzyka*, [w:] M. Ruszkowska, M. Winiarski (red.), *Praca socjalna z dziećmi, młodzieżą i rodziną*, Warszawa: CRZL.
- Kowalczyk B., Kowalczyk J., Karczewska A. (2014), *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany*, Warszawa: CRZL.
- Krasiejko I. (2012), *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji. Wstęp do teorii i praktyki nowej profesji społecznej*, Toruń: Wydawnictwo Akapit.
- Leśniak-Berek E. (2016), *Superwizja z perspektywy jej uczestników – o czynnikach warunkujących skuteczność procesu superwizyjnego*, [w:] M. Kawińska, J. Kurtyka-Chałas (red.), *Praca socjalna jako dyscyplina naukowa. Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji*, Warszawa: UKSW.
- Łuczynska M. (2012), *Kliniczna praca socjalna*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnych służb społecznych*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Miller W.R., Rollnick S. (2010), *Wywiad motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, Kraków: Wydawnictwo UJ.
- Paszkowska-Rogacz A., Tarkowska M. (2004), *Metody pracy z grupą w poradnictwie zawodowym*, Warszawa: KOWEŻiU.

#### SUMMARY

The social worker is prepared to professionally implement changes in families experiencing problems that they cannot cope with. Raising the level of social worker's professional competence in this field takes place both during the education preparing him/her for work and in the course of obligatory professional development. As the initiator of change in the family, the social worker can increase the chances to success in life of its members and, thus, to improve the quality of their lives. In organizational units, social workers must cope with dynamic and intense changes. What is important in their professional profile, is the way they perceive changes and the willingness to deal with them. Presented analyses allow not only to determine the level of willingness to change among the social workers and the family members they assist but also to compare the preparedness level in the selected groups. It turned out that there are significant differences in the three out of seven analyzed readiness scales. However, in all groups people with low scores prevail.

**Keywords:** social worker; change